2012. 3 **INFORMATION**

フリーダイヤル
0120-33-5500

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11
TEL 03-3255-6366 ／ FAX 03-3252-6106

【1】相談受付の概要

（1）受付件数

受付件数は31件で前年同月の51件に対して60.8％

（2）特　　徴

◇事故クレームは、小型ガス瞬間湯沸器の周りから炎が出て高齢の女性が顔などを火傷等4件。

◇品質クレームは、13年前に取り付けたガス吸収式冷暖房機の室外機より大量の水漏れが発生したとの苦情が1件。

◇一般相談は、石油ファンヒーターからの温風をパイプで炬燵の中に入れているが、高齢の母が使用しているのでCO中毒が心配等の相談10件。

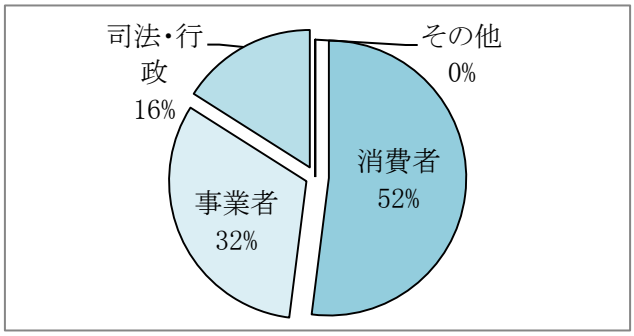
◇問い合わせは、使用10年の石油ファンヒーター及び古い灯油の処分方法について等16件。

【2】受付実績

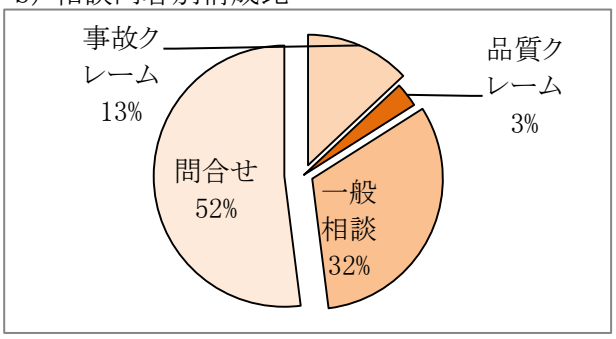
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問い合わせ	合計（構成比）
消費者	2	1	5	8	16（52）
事業者	2	0	1	7	10（32）
司法・行政	0	0	4	1	5（16）
その他	0	0	0	0	0
合計（構成比）	4（13）	1（3）	10（32）	16（52）	31（100）

注）前年同月受付実績51件、 事故クレーム件数11件

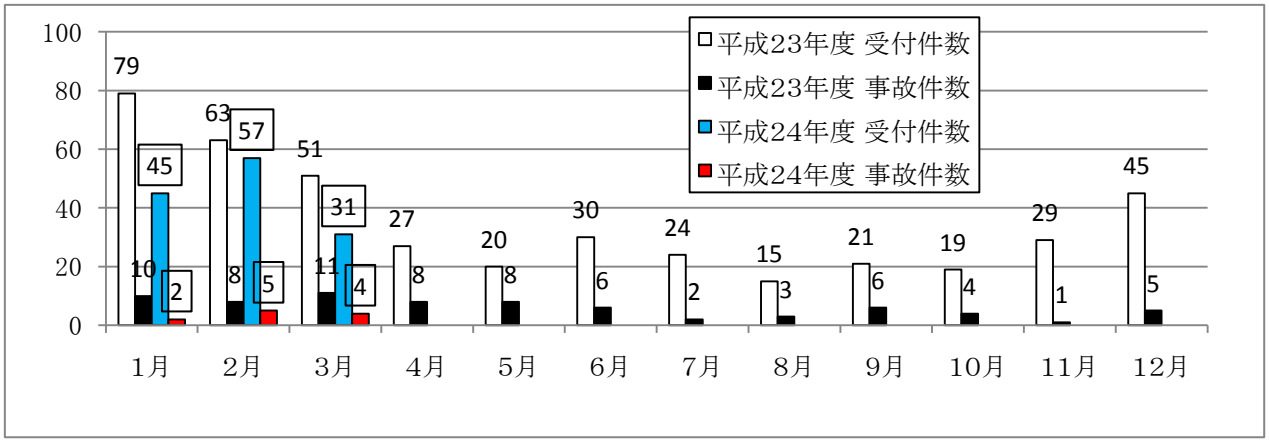
a）相談者別構成比



b）相談内容別構成比



c）平成24年度　受付件数及び事故件数推移



【3】主な関係行事

（1） 総　 会 ： 一般社団法人 日本ガス石油機器工業会社員総会　（東京会館　　3/8）

【4】事故クレーム

① 小型ガス瞬間湯沸器から炎が出て高齢の女性が顔などを火傷

◇ 小型ガス瞬間湯沸器の周りから炎が出て、83歳の女性が顔などに火傷を負った。
事故発生当日の朝2～3回使用した後、再度使用するため点火操作をしたら、器具の左側から炎が溢れ出ておでこの左上の一部と左手の一部に軽い火傷を負った。現在、通院にて治療中。メーカーが訪問して点検したがガス漏れは無く、器具は正常に作動していた。火傷を負われたので今後のこともあり、調査を依頼をしたい。　（申出者 ： 東京都内事業者　No. 12032203）

◆ 現在、湯沸器周辺の現場写真をメーカーより入手。器具は外部検査機関で調査中。

② 石油ストーブによる部屋の汚染

◇ 石油ストーブによる部屋の汚染が発生したので、事故品の調査をお願いしたい。
（申出者 ： 東京都内事業者　No. 12032302　（事故発生地域は埼玉県内））

◆ 該当製品に関する資料と製品を送付するよう事業者に依頼。 現在、事故品は外部検査機関で調査中。

③ ガス給湯器で誤って高温さし湯でお湯張り、浴槽で大火傷

◇ ガス給湯器で誤って高温さし湯(80度)でお湯張り後、入浴しようとしたが高温に驚いて浴槽内に転倒し、首から下にかけて大火傷(1～2度)。救急車で病院に運ばれ3週間入院。メーカーからは「製品に問題がないので補償できない」と電話で言われたが納得出来ない。自分の不注意は承知の上だが、誤使用をしやすい製品だと思うので、対応(補償)して貰いたい。消費者庁、経済産業省にも相談している。
（申出者 ： 滋賀県内消費者　　No. 12032902）

◆ 1． メーカーは消費者庁に重大製品事故としての届出について確認したが、消費者庁の考えとしては、重大製品事故に当たらないので、届出の必要はないとの回答を得た。
2． リモコンの「高温さし湯」のボタンは「自動お湯張り」ボタンの近くにあり誤操作する可能性はあるが、誤って 操作した場合は、高温(80℃)のお湯が入り、湯ぶねの蓋を取った時に蒸気が舞い上がるだろうし、蓋をしていなければ、浴室が蒸気で一杯の状態になり容易に判断できる。
3． 風呂に入る時、通常は手で湯温を確認するし、かかり湯により、確認できる。
4． 以前にも誤操作により危険な目にあった経験があるということなので、何故、注意して入浴しなかったのか。
以上、製品に欠陥は認められず使用者の不注意による事故と断定すると報告。

④ ガステーブルの魚焼きグリルの水入れ皿のお湯で火傷

◇ 魚焼きグリルで魚を焼き、取っ手を持って取り出した時に、グリル水入れ皿のお湯がかかり、左足ふとももから足の甲にかけて火傷したため救急病院に行き手当をしたが、今後も通院が必要。 構造上、問題があると思うので調べてほしい。(申出者 ： 群馬県内消費者　No. 12033004)

◆ 取扱説明書等、状況を確認するので少々時間的余裕がほしい旨要望。現在調査中。

【5】未解決案件処理状況

(1)火災で木造2階建て焼損、出火原因は石油ファンヒーターか

インフォメーション掲載月	2012・2	〔申出概要〕 平成 23年12月19日午前11時出火。木造2階建て家屋全焼。出火場所は2階自室。出火原因は不明だが、当該石油ファンヒーターが火元か調査願いたい。調査項目は、メーカー名、製品名、型番、製造年月日、諸元、性能、構造、自動停止装置の有無、出火時の運転の有無等。
発生月	2012・2	
受付 No	12021402	
申出者	埼玉県内事業者	
解決・処理月	2012・3	

〔調査・対応結果〕

当該ファンヒーターの焼損が著しく運転が不可能であるため、当該ファンヒーター本体が原因としての出火の可能性及び不完全燃焼状態であったか、誤給油があったかについては判断はできない。また、カートリッジタンクの漏れ及び異常燃焼も確認できない。燃焼室内部のバーナー部分は通常の燃焼状態と同様で“すす”の付着はなく、燃焼室内部も“すす”の付着は確認できなかった。また、異常燃焼の痕跡は見受けられないため、当該ファンヒーター本体からの出火は考えにくい。

当該ファンヒーターの周りに可燃物があった場合、ファンヒーターの熱による着火の可能性についてみると、各種石油ファンヒーターの吹出口においての温風温度は正常燃焼時では200℃以下で、可燃物の発火点は、文献等によると新聞紙は291℃、布団などに使用されているポリエステルは525℃、綿は495℃等で、いずれも温風温度より高い。よって、石油ファンヒーターの温風による温度では、衣類、紙等には着火する可能性は少ないと考える。当該製品に関する取扱説明書には「温風吹出口をふさがない」、「可燃物との距離を離す」等の警告・注意文が掲載されており、火災の原因とならないように、石油ファンヒーターの前方1m以上、左右及び後方15㎝以上可燃物から距離を取るよう記載されており、使用するにあたっては、取扱説明書を十分確認して安全に使用して頂きたい旨、注意喚起として調査報告書に記載し申出者に報告。

(2)カセットこんろを使用中、炎が噴出し足に火傷。カーテン及びテーブルも焼損

インフォメーション掲載月	2012・2	〔申出概要〕 ラーメンを作るため通常通りカセットこんろ用容器をカセットこんろに装着し使用した。2分ほどした時に「ボン」と音がしてガバナー付近から突然、火が出たので驚き、鍋の中のお湯で右足に軽い火傷を負った。また、2mほど離れたところのカ
発生月	2012・2	
受付 No	12022702	
申出者	大阪府内事業者	
解決・処理月	20012・3	

〔調査・対応結果〕

送付されてきたカセットこんろ及びカセットこんろ用容器を確認した結果、こんろの外観については器具栓つまみ及び容器着脱レバーの一部に溶融痕が確認されたが、その他本体は著しい錆や腐食は見られなかった。また、点火用配線も異常なかった。 カセットこんろ用容器については容器上部と底面部に腐食が確認されたが、こんろとの接合部には異常が見られなかった。また、容器本体の中央部分に鋭利な刃物によって空けられたと思われる穴が数か所確認できた。カセットこんろ用容器とこんろとの接合部について通過漏れ及び外部漏れはなかった。こんろに組込まれている圧力安全装置も正常に機能していることが確認された。

以上の確認結果から考察すると、当該カセットこんろ用容器は穴が空けられており当然ガスは抜けて空の状態であるため、カセットこんろに装着しても点火はもちろん燃焼することはない。また、カセットこんろは正常な状態であり、別の適合容器を装着しても問題なく、装着部分からガスが漏れて爆発することはない。

以上により、使用者の証言を再現することは不可能である。また、カーテンや食卓台の焼損も現物が確認されないと判断できないと、PLセンターとしての考察と見解を報告。